

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM 70-70 DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KABUPATEN GRESIK

(Studi Pelayanan Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik)

Faridatul Muslimah

12040674235 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya) Email:
Pofarida@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

0021056804 (S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)
meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan umum terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Salah satu bentuk pelayanan administratif adalah sertifikat tanah, yang proses pembuatannya dinaungi oleh Badan Pertanahan Nasional. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Badan Pertanahan Nasional mengeluarkan salah satu inovasi yaitu inovasi layanan program 70-70 yang terdiri dari tujuh jenis layanan, dan setiap kantor pertanahan kabupaten/kota wajib melaksanakan minimal satu layanan. Salah satu kabupaten yang menjalankan tujuh layanan sekaligus pada layanan 70-70 adalah Kabupaten Gresik, dan pelayanan yang paling banyak diajukan dari ketujuh layanan 70-70 adalah pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan (HM) ke Hak Milik (HM). Dalam proses pelaksanaan pelayanan peningkatan hak yang sebelumnya dapat diselesaikan selama 7 hari, melalui layanan 70-70, pelayanan tersebut dapat diselesaikan hanya dalam waktu 7 jam. Oleh karena itu, peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan program 70-70 di BPN Gresik pada pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan Ke Hak Milik. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana fokus penelitian didasarkan pada indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk yang memiliki lima dimensi/kriteria kualitas pelayanan, yaitu: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Teknik pengambilan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan program 70-70 di BPN Gresik pada pelayanan peningkatan hak terbilang cukup baik dan memuaskan. Dikatakan cukup baik karena pada setiap indikator sudah menunjukkan bahwa proses pelayanan memberikan kepuasan bagi masyarakat/pemohon pengajuan layanan peningkatan hak. Akan tetapi, meskipun pada dimensi *tangible* masih belum ada fasilitas nomor antrean, dan pada dimensi *responsiveness* masih terdapat kurangnya sosialisasi, namun dimensi *reliability*, *assurance* dan *emphaty* sudah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Maka dari itu, perlu adanya nomor antrean dan sosialisasi lebih lanjut terkait layanan 70-70 agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan peningkatan hak pada layanan 70-70 di BPN Gresik.

Kata Kunci: Pelayanan publik, inovasi layanan program 70-70.

Abstract

Public services are divided into three groups, namely administrative services, goods services and merit services. One form of administrative services is a land certificate, which the manufacturing process is shaded by the National Land Agency. In improving the quality of service, the National Land Agency issued one of the innovations that is innovation service of the 70-70 program consisting of seven types of services, and every office land of district or city required to implement at least one service. One district that runs seven services while on service 70-70 is Gresik, and the most of the proposed services from seventh services of 70-70 is the Broking to Proprietary rights. In the process of implementation of service improvement before rights can be completed for 7 days, through a 70-70 service, the service can be completed in just over 7 hours. Therefore, the researchers wanted to describe how the quality of 70-70 service program in BPN, Gresik which on the service of enhancement right from Broking rights to Proprietary rights. This research uses descriptive research method with qualitative approach, where the focus of the research is based on indicators of service quality by Parasuraman et al which has five dimensions or criteria of quality services, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data collection techniques in this research conducted through interviews, observation and documentation, which is used to answer the research problem formulation. The Results of research have shown that the quality of service 70-70 program at BPN Gresik to improvement of rights services is quite good and satisfactory. Said to be quite good because every indicator has shown that the process of

service providing satisfaction for the community or applicant filing rights enhancement services. However, despite the tangible dimension is still no facility queue number and the dimensions of responsiveness is still a lack of socialization, but the dimensions of reliability, assurance and empathy has been providing outstanding service for the community. Therefore, the need for line numbers and associated services further socialization of 70-70 program in order to improve the service quality of improvement right services at the 70-70 program in BPN Gresik.

Keyword: public services, innovation service of 70-70 program.

PENDAHULUAN

Kebutuhan dasar manusia tidak hanya sebatas kebutuhan sandang dan pangan saja, manusia juga membutuhkan tempat tinggal sebagai tempat bernaung dan berlandung. Papan adalah kebutuhan manusia untuk membuat tempat tinggal. Pada awalnya fungsi rumah hanya untuk bertahan diri, namun lama-kelamaan berubah menjadi tempat tinggal keluarga. Karena itu kebutuhan akan memperindah rumah semakin ditingkatkan. (<http://www.fourseasonnews.com/2012/05/pengertian-papan.html>, diakses 25 Januari 2016). Akan tetapi, selain memperindah rumah agar menjadi lebih nyaman oleh pemiliknya, masyarakat juga harus memperhatikan status tanah sebagai tempat didirikannya rumah, apakah memiliki bukti legal berupa sertifikat tanah atau tidak, karena bukti kepemilikan tanah secara legal akan dapat mengurangi dan menyelesaikan masalah terkait sengketa atau konflik pertanahan. Banyaknya sengketa dan konflik pertanahan di Indonesia sudah seharusnya dan secepatnya ditangani dengan baik agar tidak berlarut-larut dan semakin sulit untuk diselesaikan.

Untuk itu, perlu adanya sertifikat kepemilikan tanah sebagai bukti legalisasi atas hak pemilik tanah, dimana dengan adanya sertifikat tanah, kepemilikan tanah atas nama seseorang tidak dapat diganggu gugat karena sertifikat tersebut dinaungi oleh hukum. Hardiyansyah (2011:23) mengemukakan bahwa sertifikat tanah termasuk ke dalam kelompok pelayanan administratif yang merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Kepengurusan sertifikat tanah terkait segala keperluan tentang tanah, diserahkan dan dinaungi oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Seperti pernyataan salah satu sumber *website* resmi Badan Pertanahan nasional yang mengatakan,

“Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden dan dipimpin oleh Kepala (Perpres No. 63 Tahun 2013). Badan Pertanahan Nasional mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.” (<http://www.bpn.go.id/Tentang-Kami/Sekilas>, diakses 25 Januari 2016).

Dalam melakukan pelayanan administratif terhadap masyarakat, berbagai upaya telah dilakukan oleh Badan Pertanahan Nasional dengan menciptakan bermacam-macam program inovasi layanan yang dilakukan sebagai langkah untuk memudahkan masyarakat dalam legalisasi aset maupun kepengurusan lainnya yang berhubungan dengan pertanahan. Inovasi program layanan yang dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional misalnya *One Day Service*, *Quick Service*, *Weekend Service*, Layanan Jemput Bola (Larasita), dan Layanan 70-70.

Layanan 70-70 yang merupakan inovasi layanan yang terbilang baru terkait pertanahan, diciptakan oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang sebagai dedikasi kinerja dan pelayanan oleh BPN kepada masyarakat, yang dilatarbelakangi oleh Hari Ulang Tahun (HUT) Republik Indonesia yang ke-70, yang artinya sudah 70 tahun Indonesia merdeka yaitu pada 17 Agustus 2014. Hal ini merupakan bentuk inovasi pelayanan oleh Kementerian Agraria Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan lebih efektif, efisien dan terukur dalam kurun waktu antara lain: 70 menit, 70 jam, 70 hari. Dari beberapa program inovasi layanan di atas, layanan 70-70 dipilih sebagai program yang akan diteliti karena dilihat dari proses terbentuknya serta bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat sangat unik dan efektif, selain itu juga mengutamakan kemudahan pelayanan bagi masyarakat terkait layanan pertanahan.

Seluruh kantor pertanahan di Indonesia sesuai Keputusan dan Surat Edaran dari Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia, diharuskan melakukan inovasi layanan 70-70 meskipun minimal hanya satu layanan. Layanan 70-70 seperti yang telah dipaparkan di atas memiliki tujuh jenis layanan antara lain:

1. Pengecekan Sertifikat dengan jangka waktu pelayanan: 7 menit, 17 menit, 70 menit atau 7 jam.
2. Penghapusan Hak Tanggungan (Roya) dengan jangka waktu pelayanan: 7 menit, 17 menit, 70 menit atau 7 jam.

Kualitas Pelayanan Program 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik
(Studi Pelayanan Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik)

3. Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan (HGB) ke Hak Milik (HM) dengan jangka waktu pelayanan: 7 jam, 17 jam atau 70 jam.
4. Peralihan Hak karena Jual Beli dengan jangka waktu pelayanan: 70 atau 90 jam.
5. Hak Tanggungan dengan jangka waktu pelayanan: 7 hari kerja.
6. Pemisahan/ Pemecahan dengan jangka waktu pelayanan: 17 atau 27 hari kerja.
7. Pendaftaran Sertifikat Pertama Kali dengan jangka waktu pelayanan:
 - a. 45 atau 70 hari kerja berasal dari tanah negara.
 - b. 70 atau 90 hari kerja berasal dari bekas milik adat. (SE No: 13/SE/VIII/2015).

Akan tetapi, tidak semua kantor pertanahan menerapkan ketujuh layanan tersebut. Salah satu kantor pertanahan yang menerapkan ketujuh layanan sekaligus pada inovasi program layanan 70-70 adalah Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Adapun dari ketujuh layanan yang diterapkan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik, pelayanan yang paling banyak atau paling sering ditangani adalah Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan (HGB) ke Hak Milik (HM). Hak Guna Bangunan (HGB) dan Hak Milik (HM) menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria yaitu, Hak Guna Bangunan adalah hak untuk mendirikan dan mempunyai bangunan-bangunan atas tanah yang bukan miliknya sendiri dengan jangka waktu paling lama 30 tahun. Sedangkan Hak Milik (HM) adalah hak turun-temurun, terkuat dan terpenuh yang dapat dipunyai orang atas tanah, dengan mengingat semua hak atas tanah mempunyai fungsi sosial.

Banyaknya permohonan peningkatan Hak Guna Bangunan ke Hak Milik di BPN Gresik dibuktikan ketika dilakukan pengamatan awal saat proses pelayanan, banyak masyarakat yang melakukan pengajuan peningkatan hak. Hal tersebut disebabkan semakin banyak pula bangunan perumahan yang didirikan baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan. Akan tetapi, masih terdapat masalah yang menghambat proses pelayanan, dimana ketika jangka waktu penyelesaian permohonan kadang bisa mundur dan tidak tepat waktu. Hal ini terjadi apabila Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak yang menangani permohonan untuk peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan (HGB) ke Hak Milik (HM) sedang tidak ada di tempat atau di kantor, sehingga untuk mendapatkan tanda tangan atau persetujuan dari Kepala Sub Bagian akan terhambat dan tidak tepat waktu. Selain itu juga masih ada masyarakat yang belum tahu apa itu layanan 70-70. Sesuai dengan pernyataan tersebut, menurut Bapak Dodi, salah satu masyarakat yang melakukan kepengurusan

sertifikat peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan (HGB) ke Hak Milik (HM) mengatakan,

“Saya tidak tahu mbak apa itu layanan 70-70, malah baru dengar. Ya saya memang mengurus peningkatan hak tapi ya cuma ikuti alur aja sesuai arahan pegawai BPN Gresik, yang kurang apa ya saya lengkapi, disuruh bayar ya bayar, pokoknya ikut alur aja lah mbak. Kalau masalah kapan jadinya saya juga nggak tau pasti, soalnya ini saya ngurus sendiri ya harus sabar mbak.” (Hasil wawancara dengan Bapak Dodi tanggal 26 Januari 2016).

Dari pernyataan di atas, Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik telah mengikuti aturan dengan memberikan kemudahan layanan terkait pensertifikatan. Akan tetapi masih ditemui adanya masalah sehingga dirasa perlu untuk melakukan pengamatan dan penelitian lebih lanjut di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik terkait kualitas pelayanan program inovasi layanan 70-70 pada pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan (HGB) ke Hak Milik (HM).

Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan Program 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik (Studi Pelayanan Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik)?.

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Program 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik pada Pelayanan Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam ranah Pelayanan Publik pada program yang berhubungan dengan pertanahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Almamater Universitas Negeri Surabaya
Sebagai pengetahuan dan informasi yang dapat dijadikan referensi serta sumbangan pemikiran, sehingga dapat digunakan oleh peneliti lain dalam meneliti bidang yang sama.
- b. Bagi Instansi BPN
 - 1) Sebagai acuan bagi Badan Pertanahan Nasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada pelaksanaan inovasi program layanan 70-70, sehingga dapat melakukan perbaikan ataupun peningkatan mutu pelayanan terhadap masyarakat.

- 2) Untuk memberikan gambaran tentang Kualitas Pelayanan Program 70-70 pada pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik.
- c. Bagi Peneliti dan Mahasiswa
 - 1) Sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan ilmu yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.
 - 2) Untuk mengasah keterampilan melakukan penelitian dan menguji kemampuan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses perkuliahan, khususnya dalam bidang manajemen dan pelayanan publik.
- d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik dalam menjalankan program layanan 70-70 pada pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik, agar masyarakat lebih kritis dan tanggap terhadap petugas aparat demi meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realita sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2007:68).

Pengertian tersebut dipertegas oleh Sugiyono (2008:11) yang menyatakan bahwa penelitian deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Pendekatan deskriptif kualitatif didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini bersifat mendeskripsikan fenomena apa adanya secara urut dan sistematis. Data yang diambil tidak perlu dikorelasikan dalam bentuk korelasi statistik. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Sedangkan metode penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincoln dalam Moelong (2010:5) adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud

menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Fokus dari penelitian ini adalah peneliti ingin memaparkan Kualitas Pelayanan Program 70-70 di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik (Studi Pelayanan Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik) sesuai dengan indikator kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman dkk dalam Tjiptono (2009:27-28) yang terdiri dari lima kelompok karakteristik sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- e. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua macam pengelompokan jenis data menurut sumber pengambilannya, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapat secara langsung dari sumber data melalui wawancara dan observasi subjek penelitian. Wawancara dilakukan baik kepada Kepala Urusan Umum, Kepala Sub Seksi Pendaftaran Hak Tanah dan Pendaftaran Tanah (HTPT) serta seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik selaku aparat penyelenggara inovasi program layanan 70-70, dan masyarakat yang melakukan layanan 70-70. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah arsip, dokumentasi, dan dokumen elektronik, serta file-file yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan 70-70 di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi adalah sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2008:73) mengatakan bahwa ada macam-macam wawancara, yaitu:

- a. Wawancara terstruktur, digunakan ketika peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang diperoleh.

Kualitas Pelayanan Program 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik
(Studi Pelayanan Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik)

- b. Wawancara semi-terstruktur, tujuan wawancara jenis ini yaitu untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat dan ide-idenya.
 - c. Wawancara tidak terstruktur, merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data yang diperlukan.
- Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan ketiga model tersebut sehingga informasi yang diperoleh baik dari pihak petugas aparatur Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik maupun dari masyarakat yang terkait dapat lebih banyak didapat dan diolah secara baik sehingga mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan yang ada.
2. Teknik Observasi (Pengamatan)
Menurut Sanafiah Faisal (1990) dalam Sugiyono (2008:226) yang menyatakan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data dimana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung terhadap suatu benda, kondisi atau situasi, proses atau perilaku. Dalam penelitian ini observasi dilakukan secara langsung dengan mengamati proses berjalannya pendaftaran atau permohonan sampai bagaimana petugas aparatur BPN melayani masyarakat yang mengajukan jenis pelayanan melalui inovasi program layanan 70-70 pada Pelayanan Peningkatan Hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik. Selain melakukan secara terus terang dimana sumber data mengetahui bahwa peneliti melakukan pengamatan guna penelitian, peneliti juga melakukan observasi secara sembunyi atau tersamar agar sikap ataupun pelayanan yang dilakukan petugas aparatur BPN tidak terkesan dibuat-buat dan terlihat apa adanya.
 3. Teknik Dokumentasi
Menurut Arikunto (2006:158), dokumentasi adalah barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Oleh sebab itu, dokumentasi bukan hanya berupa gambar dan foto-foto, dokumen disini merupakan berkas ataupun file berupa catatan peristiwa baik dalam bentuk tulisan, gambar, karya, dan sejenisnya yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan inovasi layanan 70-70 di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Dokumen tersebut

bisa digunakan sebagai bukti pendukung serta data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dikembangkan oleh Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2009:246-252) yang mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya tidak jenuh. Terdapat tiga aktifitas dalam analisis data yaitu:

1. Pengumpulan Data
Pengumpulan data yang diperoleh berupa kata-kata karena merupakan penelitian kualitatif. Data tersebut didapat dari wawancara, observasi serta dokumentasi. Data dikumpulkan sebanyak-banyaknya sebelum dirangkum dan dipilah.
2. *Data Reduction* (Reduksi Data)
Merangkum data dengan memilih hal-hal yang pokok dan fokus terhadap hal-hal yang penting dengan mencari tema dan polanya. Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya, sehingga apabila data sebelumnya diperlukan dapat dicari dengan mudah.
3. *Data Display* (Penyajian Data)
Mendisplay data akan mempermudah peneliti untuk memahami yang terjadi melalui gambaran secara keseluruhan dari penelitian, sehingga dapat merencanakan kerja berikutnya sesuai dengan apa yang telah dipahami.
4. *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan atau Verifikasi)
Penarikan kesimpulan dan verifikasi dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk dapat menjawab permasalahan dalam penelitian, sehingga informasi ataupun data yang sebelumnya masih belum jelas atau remang-remang akan menjadi lebih jelas setelah dilakukannya penelitian dan berakhir penarikan kesimpulan tersebut. Namun rumusan masalah dalam penelitian kualitatif sifatnya masih sementara dan akan berkembang saat penelitian di lapangan, oleh karena itu harus dilakukan verifikasi di setiap pengambilan kesimpulan saat penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Kualitas pelayanan program 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik yang difokuskan pada pelayanan peningkatan hak, dalam penelitian ini akan diuraikan sesuai dengan teori

indikator kualitas pelayanan dari Parasuraman dkk seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, mengingat kondisi di lapangan serta situasi yang dihadapi peneliti sehingga memilih melakukan pendekatan kualitatif dengan memudahkan oleh teori Parasuraman tersebut dalam proses penyusunan pedoman wawancara.

Meskipun layanan 70-70 memang terbilang masih baru, namun Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik berupaya sebaik dan sebisa mungkin dapat menerapkan ketujuh layanan yang termasuk ke dalam layanan 70-70 agar diharapkan mampu membantu masyarakat dalam proses kepastian waktu sehingga masyarakat dapat lebih cepat dan mudah melakukan pengurusan layanan pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik. Selanjutnya, kualitas pelayanan tersebut akan dideskripsikan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*)

Pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan (HGB) ke Hak Milik (HM) yang dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik dan termasuk ke dalam salah satu inovasi layanan program 70-70, diakui oleh salah satu pegawai BPN Gresik tidak ada fasilitas khusus yang mendukung pelaksanaan percepatan pelayanan program. Layanan peningkatan hak dari HGB ke HM yang harusnya diselesaikan dalam waktu satu minggu (7 hari), melalui layanan 70-70 ini dapat selesai lebih cepat hanya dalam waktu 7 jam. Hal tersebut sesuai ungkapan dari Bapak Arka selaku Kaur Umum Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik sebagai berikut:

“Dulu kan pelayanan BPN termasuk mengenai peningkatan hak memang diatur sesuai standar pelayanan dan pengaturan pertanahan mbak, yaitu pada Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010. Tapi sekarang pak Menteri Agraria sendiri menurunkan surat edaran terkait layanan 70-70 itu, jadi ya tidak ada fasilitas khusus. Cukup kesiapan buku tanah, kesiapan infrastruktur, kesiapan komputerisasi/*server* supaya pelayanan berjalan lebih cepat dan tidak terhambat. Nah, selain itu, kesiapan pegawai yang terkait atau yang menangani itu yang sangat penting. Jadi diupayakan pelayanan dilakukan lebih cepat dari standar sebelumnya melalui 70-70 itu.” (Wawancara tanggal 16 Maret 2016).

Fasilitas fisik secara umum yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik demi menunjang kenyamanan pemberian layanan termasuk layanan 70-70, yakni terdapat ruang tunggu yang cukup memadai, fasilitas ruangan ber-*ac* dan televisi. Beberapa fasilitas tersebut memang bukan fasilitas khusus yang diberikan dalam layanan peningkatan hak, namun dapat menunjang kepuasan masyarakat ketika menunggu proses layanan sehingga masyarakat sebagai pelanggan yang harus dilayani merasa nyaman dan tenang.

Adapun fasilitas tambahan atau perlengkapan yang membedakan bahwa layanan tersebut termasuk ke dalam layanan 70-70 adalah stempel layanan 70-70 yang diberikan pada halaman depan sampul/*map* permohonan layanan. Stempel tersebut dicapkan pada sampul-sampul permohonan layanan yang termasuk ke dalam layanan 70-70 dan menandakan bahwa layanan tersebut adalah khusus, karena memiliki kepastian waktu dalam pelayanannya. Ada juga spanduk/*banner* yang memuat informasi tentang layanan 70-70. Spanduk tersebut diletakkan di samping kursi tunggu agar dapat dibaca oleh masyarakat. Akan tetapi, spanduk tersebut rupanya hanya menjadi pajangan saja, karena masyarakat yang enggan membaca tentang apa itu layanan 70-70, sehingga sampai spanduk tersebut diganti dengan spanduk yang berisi layanan dan program lainpun, masyarakat banyak yang belum bahkan tidak mengetahui apa itu layanan 70-70.

Untuk masalah penampilan dan kedisiplinan, para pegawai BPN Gresik selalu memperhatikan penampilan dengan menggunakan baju seragam sesuai aturan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Seperti yang dikatakan oleh salah satu pemohon pelayanan peningkatan hak berikut ini:

“Kalau penampilan pegawai saya rasa sudah sangat rapi kok, pakai seragam yang beda tiap harinya tapi ya sama semua begitu mbak, satu kantor sama, jadi kelihatan serasi dan bagus. Kalau dibilang disiplin ya disiplin, kan memang tugasnya melayani masyarakat jadi ya secara penampilan harus enak dilihat ya kan?.” (Bapak Billy pemohon peningkatan hak, wawancara tanggal 16 Maret 2016).

Selain itu, bukti langsung (*tangible*) dalam hal sarana komunikasi, yakni terdapat meja informasi dan meja satpam/*security* sebagai tempat komunikasi masyarakat dalam memperoleh informasi terkait permohonan pelayanan, persyaratan, dan lain sebagainya. Dari penjabaran dan keterangan di atas, dimensi *tangible* pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik cukup baik mengingat fasilitas pelayanan yang diberikan para pegawai BPN tidak mengecewakan masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan penampilan, fasilitas, serta

kenyamanan yang diberikan pihak BPN Gresik dalam melayani dan membantu masyarakat pada setiap proses layanan pertanahan. Yang sangat disayangkan, tidak dijumpai adanya nomor antrean dalam proses pelayanan di BPN Gresik, sehingga proses pengantrean dilakukan dengan menumpuk berkas yang akan diurus di atas meja verifikator loket pelayanan, kemudian pegawai akan memanggil nama sesuai berkas yang ditumpuk.

Meskipun tidak adanya nomor antrean, pegawai BPN mengaku jika berkas sudah lengkap maka pegawai akan langsung memberikan surat perintah setor untuk membayar pada kasir/bendahara penerimaan, jika belum lengkap maka akan disuruh melengkapi kembali lalu mengantre lagi setelah melengkapi berkas. Akan tetapi sejauh ini masyarakat tidak keberatan karena fasilitas ruang tunggu dan kenyamanan yang diberikan oleh BPN Gresik cukup memadai.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pada proses pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik yang sebelumnya dapat diselesaikan dalam waktu 7 hari, melalui layanan 70-70, BPN Gresik dituntut untuk menyelesaikannya dalam jangka waktu hanya 7 jam. Jangka waktu tersebut dipilih sesuai Keputusan Kepala Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik demi meningkatkan kualitas layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik. Dengan adanya percepatan waktu penyelesaian tersebut, BPN Gresik mau tidak mau harus memiliki kesiapan melakukan pekerjaannya dengan lebih cepat sehingga sesuai dengan aturan dari Kepala BPN Gresik. Hal tersebut sesuai pernyataan dari Ibu Esthi verifikator pelayanan yang mengatakan,

“Tidak ada yang ditambahi mbak, semua proses sama saja dengan sebelumnya. Hanya saja karena dulu prosesnya sampai ke kepala kantor, kalau sekarang sudah lebih cepat karena pelimpahan wewenang. Jadi yang menangani 70-70 ini cukup sampai di kasubsi pendaftaran hak. Nggak ada strategi khusus lah saya rasa, cuma kesiapan dan kemampuan para pegawai terkait memang harus ditingkatkan, dan komitmen para pegawai juga kalau Kepala Kantor sudah menetapkan ya kita mau tidak mau juga harus siap.” (Wawancara tanggal 16 Maret 2016).

Sesuai pemaparan di atas, berikut petikan wawancara dari Pak Andika:

“Saya di sini kan sebagai aparat negara, pelayan masyarakat, sudah semestinya memberikan pelayanan yang memuaskan. Ya pasti, kalau ada berkas masuk ya harus segera ditangani. Kan ini menyangkut komitmen dan kewajiban, jadi seberat apapun peraturan yang dikeluarkan itu

sudah komitmen. Kalau ditentukan waktunya 7 jam selesai ya harus 7 jam. Pokoknya segera ditangani lah.” (Wawancara tanggal 17 Maret 2016).

Pernyataan serupa dipaparkan oleh Ibu Indri selaku pemohon peningkatan hak,

“Kalau saya lihat pegawai di sini semua cepat ya mbak, maksudnya kalau ada berkas masuk langsung diproses, segera ditangani gitu. Makanya kita antrinya nggak lama-lama, pegawainya memprosesnya cepat. Tindakannya itu ya segera, mana yang belum langsung ditangani langsung dicek.” (Wawancara tanggal 18 Maret 2016).

Dari kutipan wawancara di atas, menunjukkan kinerja para pegawai yang menangani peningkatan hak terbukti tidak mengecewakan. Karena meski banyak berkas yang harus segera dikerjakan selain pelayanan peningkatan hak, sampai saat ini para pegawai masih mampu menyelesaikannya secara tepat waktu. Proses pemangkasan prosedur di atas menjadi salah satu pendukung kemudahan layanan melalui program layanan 70-70, sehingga dapat mempercepat penyelesaian serta memudahkan proses dari yang sebelumnya. Kemudahan prosedur dan standar yang diberikan BPN Gresik memang harus diimbangi dengan kemampuan para pegawai serta komitmen dan tekad yang kuat sehingga pelayanan yang diberikan akan dapat memberikan kepuasan serta kenyamanan bagi masyarakat.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam melayani masyarakat terkait pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik yang merupakan satu dari tujuh layanan 70-70, pegawai BPN Gresik berupaya sebaik mungkin dalam menghadapi kesulitan dan kendala dari masyarakat atau pemohon yang mengajukan peningkatan hak apabila terdapat kekurangan terkait berkas-berkas yang harus dilengkapi. Tidak hanya pegawai yang melayani pelayanan peningkatan hak saja, satpam juga turut serta membantu memberikan informasi apabila ada yang kesulitan dalam pengisian formulir atau kelengkapan persyaratan.

Menurut pendapat dari Bu Esthi terkait ketanggapan tersebut, adalah sebagai berikut:

“Kalau ada berkas yang belum lengkap ya saya sisihkan dulu kemudian saya panggil orangnya supaya segera melengkapi berkas, biar prosesnya juga cepat. Apalagi peningkatan hak hanya 7 jam, jadi lebih cepat saya mengecek kekurangan akan lebih cepat juga pemohon melengkapi dan segera

diproses.” (Wawancara tanggal 17 Maret 2016).

Senada dengan yang diungkapkan Bu Esthi, salah satu pemohon juga mengatakan,

“Pegawainya santun, saya dibantu kok, dimudahkan. Kalau ada kekurangan seperti saya kemarin kurang IMB langsung diberitahu lalu saya lengkapi. Ini tadi cuma berapa menit langsung dipanggil, tinggal nunggu bayarnya aja mbak. Lagian saya mengurus di sini udah sering, pegawainya cepat tanggap kalau ada yang kurang atau kesulitan.” (Bapak Billy pemohon peningkatan hak, wawancara tanggal 16 Maret 2016).

Daya tanggap para pegawai menjadikan jarang bahkan belum ada keluhan ataupun kesulitan yang berarti yang dihadapi pemohon peningkatan hak, meskipun masyarakat tidak tahu pasti jangka waktu yang ditentukan dalam penyelesaian peningkatan hak. Dengan adanya kepastian waktu dari layanan 70-70 dan pelayanan peningkatan hak menjadi salah satu yang paling banyak pemohon tiap harinya, maka dalam menghadapi setiap pemohon yang mengajukan peningkatan hak, pegawai BPN Gresik selalu berupaya sebaik dan sesegera mungkin membantu mempercepat proses dan kelengkapan berkas. Meskipun terdapat kurangnya sosialisasi terkait layanan 70-70, namun bagi masyarakat tidak menjadi masalah karena pelayanan yang diberikan dirasa memuaskan.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jika dikaitkan dengan pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik pada layanan 70-70, ketepatan waktu dapat dipastikan sesuai aturan karena setiap pelayanan dalam layanan 70-70 memiliki jangka waktu masing-masing yang telah disepakati dan dipilih sebagai kepastian waktu selesainya proses pelayanan, yakni untuk BPN Gresik adalah 7 jam terhitung sejak dibayarnya surat perintah setor kepada bendahara penerimaan. Selain itu jaminan biaya juga pasti, yaitu tercantum sesuai Lampiran Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional. Untuk pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan (HGB) ke Hak Milik (HM) hanya Rp 50.000,- biaya yang harus dibayar jika mengurus sendiri tanpa lewat notaris/PPAT. Hal ini sesuai ungkapan Ibu Kasmiyani bagian Bendahara Administrasi BPN Gresik,

“Biaya untuk peningkatan hak yaitu 50ribu rupiah, itu memang sudah biaya tetap dari pak menteri mbak. Kalau lebih dari itu mungkin ngurusnya lewat notaris/PPAT. Itu sudah sesuai ketentuan semua BPN sama biayanya segitu.” (Wawancara tanggal 18 Maret 2016).

Sependapat dengan pernyataan beberapa pegawai BPN Gresik di atas, salah satu pemohon mengatakan,

“Iya saya mengurus sendiri, biayanya 50rb. Ya saya tahunya pas dikasih blanko terus disuruh bayar ternyata cuma 50rb. Sebelumnya ya belum tahu mbak, cuma dengar dari tetangga kalau mengurus peningkatan hak sampai ratusan ribu bahkan sejuta. Tapi saya nekad aja mengurus sendiri, ternyata hanya 50rb.” (Bapak Rosyidi pemohon peningkatan hak, wawancara tanggal 17 Maret 2016).

Adapun terkait masalah kepastian waktu yang juga termasuk jaminan dalam menjamin masyarakat agar terhindar dari keragu-raguan, Bu Esthi menuturkan,

“Kan sudah jelas kalau peningkatan hak masuk layanan 70-70 waktu penyelesaiannya 7 jam. Kadang-kadang malah nggak sampai 7 jam sudah selesai. Kalau pemohon datangnya pagi pasti sorenya bisa langsung jadi, tapi kalau datangnya siang/sore ya jadinya besok. 7 jam kan dihitung jam kerja.” (Wawancara tanggal 16 Maret 2016).

Kepastian waktu dan biaya yang jelas, memberikan kepercayaan dan rasa ketidakraguan bagi masyarakat terhadap pelayanan peningkatan hak yang semakin baik karena adanya inovasi layanan 70-70. Akan tetapi selain jaminan kepastian waktu dan biaya, masyarakat juga membutuhkan jaminan keterampilan dan kompetensi yang mencakup kemampuan dan kesopanan para staf atau pegawai BPN Gresik dalam memberikan pelayanan dan menangani permohonan layanan peningkatan hak agar masyarakat tidak ragu menyerahkan proses pelaksanaan peningkatan hak kepada pegawai BPN Gresik. Dari pengamatan yang telah dilakukan peneliti, pegawai BPN sudah pasti pegawai yang memiliki kompetensi dan kemampuan dalam bidangnya masing-masing. Oleh sebab itu, pengalihan wewenang diberikan kepada yang benar-benar paham dan menguasai keahlian sesuai pelayanan yang ditujukan. Selain itu sikap sopan juga ditunjukkan ketika melakukan pelayanan, baik dengan senyum, ramah, maupun tutur kata yang santun.

Menurut pernyataan beberapa masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan peningkatan hak, mengaku bahwa pegawai BPN Gresik memang pelayanannya sudah terpercaya dan memuaskan. Berikut kutipan wawancaranya:

“Saya sendiri sih percaya mbak kalau pegawai disini mampu dan memang berkompeten. Kalau nggak mampu ya ngapain kerja disini, mending keluar aja ya kan? Lagipula selama ini selalu tepat waktu selesainya, ya artinya mereka melaksanakan tugasnya dengan baik. Sopan sudah pasti,

mana orangnya ramah dan baik-baik.”
(Bapak Billy pemohon peningkatan hak,
wawancara tanggal 16 Maret 2016).

Dapat dikatakan bahwa jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh BPN Gresik memuaskan, dalam arti masyarakat merasa percaya dan merasa bebas dari bahaya serta resiko karena telah mempercayakan BPN Gresik dalam melayani proses peningkatan hak yang diajukan para pemohon. Selain itu, masyarakat juga tidak ragu dengan kinerja dan kompetensi serta kesopanan para pegawai yang menangani permohonan peningkatan hak, karena proses penyelesaian yang lebih cepat menjadikan masyarakat semakin yakin dan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga sekarang banyak masyarakat yang mengurus sendiri pelayanan peningkatan hak daripada harus lewat notaris/PPAT.

5. Dimensi Empati (*Empathy*)

Sikap empati yang ditunjukkan para pegawai BPN Gresik terlihat ketika proses pelayanan peningkatan hak, mereka memudahkan memberikan informasi kepada masyarakat terkait kapan selesainya proses permohonan peningkatan hak maupun ketika ada kekurangan berkas yang dibutuhkan pemohon dan harus segera dilengkapi. Seperti yang dikatakan Bapak Sundoyo, salah satu pemohon peningkatan hak, sebagai berikut:

“Kebetulan saya belum paham betul bagaimana prosesnya. Untungnya pegawai langsung memberitahu persyaratan dan sebagainya, lalu saya dimintai nomor *hp* biar nggak bolak balik katanya kalau ada yang perlu ditanyakan. Jadi memudahkan saya juga begitu mbak.” (Wawancara tanggal 18 Maret 2016).

Meskipun tanpa diminta, pegawai BPN Gresik langsung memberikan informasi dan arahan yang memudahkan kebutuhan masyarakat pemohon peningkatan hak. Hal ini juga didasari oleh komunikasi yang baik dan menyenangkan sehingga masyarakat tidak enggan untuk melakukan komunikasi lebih lanjut.

Demi memupuk sifat empati para pegawai BPN Gresik, Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik memiliki slogan “siap melayani dengan sopan santun, senyum, ramah”. Slogan tersebut diletakkan di meja loket pelayanan verifikasi agar setiap masyarakat atau pemohon yang mengajukan permohonan peningkatan hak dapat melihat, sehingga jika ada sikap yang kurang berkenan dapat menegur dengan sopan supaya memberikan layanan dengan sikap yang lebih baik. Sejauh ini sikap ramah, sopan dan santun selalu ditunjukkan oleh pegawai BPN Gresik, apalagi pegawai cenderung bersahabat dengan masyarakat sehingga dalam proses pengurusan dapat berlangsung nyaman dan tenang.

Dengan adanya sikap dan sifat dasar yang santun dan ramah, akan dapat memupuk hubungan

komunikasi yang baik sehingga masyarakat yang mengajukan permohonan bisa berbicara, bertanya, maupun berbincang dengan nyaman agar ke depannya ketika melakukan kepengurusan terkait masalah pertanahan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat karena hubungan komunikasi yang baik tersebut. Hal tersebut sesuai pendapat dari Bapak Sundoyo yang mengatakan,

“Meskipun saya pertama kali mengurus sendiri permohonan peningkatan hak disini, tapi saya tidak canggung karena pegawainya murah senyum mbak, apalagi cara bicaranya ramah dan sopan, jadi saya juga merasa nyaman. Tidak membedakan juga. Melayani sesuai urutan berkas yang ditumpuk dan menjelaskan dengan santun prosesnya.” (Bapak Sundoyo pemohon peningkatan hak, wawancara 18 Maret 2016).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi empati merupakan salah satu peranan penting dalam menjalankan pelayanan terhadap masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Jika empati setiap pegawai BPN Gresik sesuai yang diharapkan, dalam arti dapat memupuk hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat, maka dalam proses pelayanan pasti juga akan mendapatkan hasil yang memuaskan baik dari pihak pegawai maupun masyarakat.

B. PEMBAHASAN

Dari lima indikator menurut Parasuraman dkk, BPN Gresik termasuk kantor pertanahan yang selalu menerapkan inovasi layanan yang dibuat oleh Menteri ATR/BPN. Selain menerapkan ketujuh inovasi layanan 70-70, para pegawai juga berkomitmen menjalankan ketujuh inovasi layanan yang waktunya sudah ditentukan oleh kepala kantor. Meski masih terdapat kekurangan tidak adanya nomor antrean pada dimensi bukti langsung, namun masyarakat para pemohon peningkatan hak tidak ada yang protes karena merasa pelayanan yang diberikan cepat dan nyaman. Dimensi keandalan dalam melakukan dan memberikan pelayanan juga diakui masyarakat sangat baik terkait pelayanan peningkatan hak yang diberikan oleh pegawai BPN Gresik. Dalam dimensi daya tanggap juga telah memenuhi keinginan dan kebutuhan para pemohon pelayanan peningkatan hak sehingga sampai saat ini belum ada keluhan atau kesulitan yang berarti bagi masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan. Terkait sosialisasi yang terhitung kurang dilakukan mengenai layanan 70-70, masyarakat tidak ambil pusing karena merasa waktu penyelesaian permohonan dirasa cukup memuaskan karena lebih cepat dari sebelumnya, sehingga pegawai tidak merasa khawatir dan tidak melakukan sosialisasi lebih lanjut. Pada dimensi jaminan telah jelas

tercantum sesuai peraturan mengenai jaminan waktu dan biaya, serta jaminan sikap yang diberikan ketika melakukan pelayanan sangat memuaskan. Sedangkan untuk dimensi empati BPN Gresik memiliki slogan “siap melayani dengan sopan santun, senyum dan ramah”, dimana para pegawai juga selalu menunjukkan sikap tersebut kepada masyarakat selaku pemohon pelayanan peningkatan hak.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran sebelumnya, dapat dikatakan kualitas pelayanan program 70-70 di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Gresik pada pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik sudah cukup baik dan memuaskan. Dikatakan cukup baik karena meskipun sudah memenuhi kriteria dan indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk, namun masih ada kekurangan-kekurangan di beberapa indikator yang ada. Selain itu, dikatakan memuaskan karena meskipun masih ada kekurangan pada beberapa indikator tersebut, namun masyarakat secara umum sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga belum ada komplain atau keluhan yang nampak dan dirasakan pada pelayanan peningkatan hak dari Hak Guna Bangunan ke Hak Milik.

Jika dilihat dari kelima indikator, indikator bukti langsung dirasa memuaskan masyarakat. Kemudian pada indikator keandalan, pegawai sangat cekatan menyelesaikan pekerjaan dengan segera dan memuaskan. Adapun pada indikator daya tanggap, sudah baik meskipun kurangnya sosialisasi terkait layanan 70-70. sedangkan pada indikator jaminan, terbilang memuaskan dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Dan yang terakhir adalah indikator empati, dimana sikap empati yang dimiliki para pegawai BPN sangat baik dan bersahabat termasuk yang menangani pelayanan peningkatan hak.

SARAN

1. Perlu adanya nomor urut untuk antrean
2. Sebaiknya ada sosialisasi lebih lanjut terkait layanan 70-70
3. Jika ada keterlambatan hendaknya segera ditangani atau dialihkan apabila Kasubsi Pendaftaran Hak sedang bertugas di luar kantor.
4. Bagi masyarakat diharapkan lebih kritis untuk bertanya

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- A.G Subarsono. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Lexy J, Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lexy J, Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Satori dan Komariah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2009. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sumber Peraturan Perundang-Undangan

- Lampiran Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Badan Pertanahan Nasional
- Surat Edaran Nomor 13/SE/VIII/2015 tentang “Layanan 70-70” Pelayanan Pertanahan 70 Th Indonesia Merdeka Kementerian Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria

Sumber Jurnal dan Website

- Abu Hanifa Samsu, 2015. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Dokumen Pertanahan di Kantor Kecamatan Tatanga Kota Palu*, (Online), (<http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/download/4258/3173>), diakses 25 Januari 2016)
- Administrator, 2009. *BPN Gresik sertifikasi lahan hanya sehari*, (Online), (<http://www.kabarbisnis.com/read/283992/bpn-gresik-sertifikasi-lahan-hanya-sehari>), diakses 25 Januari 2016)
- Administrator, 2012. *Pengertian Papan*, (Online), (<http://www.fourseasonnews.com/2012/05/pengertian-papan.html>), diakses 25 Januari 2016)
- Anto Erawan, 2015. *Ide Kepala BPN Selesaikan Sengketa Tanah Berkepanjangan*, (Online), (<http://www.rumah.com/berita-properti/2015/9/106510/ide-kepala-bpn-selesaikan-sengketa-tanah-berkepanjangan>), diakses 25 Januari 2016)
- BPN RI. *Inovasi Layanan Pertanahan*, (Online), (<http://www.bpn.go.id/Publikasi/Inovasi/>), diakses 20 Maret 2016)
- BPN RI, 2015. *Kementerian ATR/BPN Luncurkan Pelayanan Pertanahan 70-70*, (Online), (<http://www.bpn.go.id/Berita/Siaran-Pers/kementerian-atrbpn-luncurkan-pelayanan-pertanahan-70-70-59361>), diakses 25 Januari 2016)
- BPN RI. *Sekilas Badan Pertanahan Nasional*, (Online), (<http://www.bpn.go.id/Tentang-Kami/Sekilas>), diakses 25 Januari 2016)
- BPS Gresik, 2013. *Persentase Rumah Tangga Gresik Dan Status Rumah Yang Ditempati*, (Online), (<http://gresikkab.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/53>), diakses 20 Maret 2016)
- Dhimas Prasaja, 2016. *Gresik Jadi Proyek Percontohan Pelayanan Administrasi Pertanahan*, (Online), (<http://bisnis.liputan6.com/read/2408727/gresik-jadi-proyek-percontohan-pelayanan-administrasi-pertanahan>), diakses 25 Januari 2016)
- Didik Kusbiantoro, 2014. *Menunggu Kelanjutan Megaprojek Permukiman Gresik Selatan*, (Online), (<http://www.antarajatim.com/lihat/berita/135041/menunggu-kelanjutan-megaprojek-permukiman-gresik-selatan>), diakses 20 Maret 2016)
- Fenly Marthin Papia, 2015. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hak Milik Tanah Di Kantor Pertanahan Kabupaten Talaud*, (Online), (http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleks_ekutif/article/viewFile/7869/7431), diakses 25 Januari 2016)
- Hindrawan Wibisono, 2014. *Analisis Kasus Sengketa Kepemilikan Tanah Antara Warga Damakradenan Dengan PT. Rumpun Sari Antan Selaku Pemegang HGU*, (Online), (<http://makalahhukumkudisono.blogspot.co.id/2014/09/analisis-kasus-sengketa-kepemilikan.html>), diakses 20 Maret 2016)
- Muhammad Ikhsan, 2014. *84 Kasus Konflik Pertanahan di Sumatera Selatan masih Terjadi. Dapatkah Diselesaikan Melalui Mediasi?*, (Online), (<http://www.mongabay.co.id/2014/11/22/84-kasus-konflik-pertanahan-di-sumatera-selatan-masih-terjadi-dapatkah-diselesaikan-melalui-mediasi/>), diakses 20 Maret 2016)
- M. Taufik, 2016. *Baru Dilaunching, Perumahan di Gresik ini Sudah Laku 80 Persen, Begini Strateginya*, (Online), (<http://surabaya.tribunnews.com/2016/03/31/baru-dilaunching-perumahan-di-gresik-ini-sudah-laku-80-persen-begini-strateginya?page=2>), diakses 20 Maret 2016)
- Neni Ridarineni, 2015. *Percepat Layanan BPN Siapkan Inovasi 70-70*, (Online), (<http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/15/08/08/nsr5ex368-percepat-layanan-bpn-siapkan-inovasi-7070>), diakses 25 Januari 2016)
- Rofi Wahanisa, 2010. *Sosialisasi Pentingnya Kepemilikan Sertifikat Tanah Sebagai Bukti Penguasaan Hak Milik Atas Tanah Berdasar PP No. 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah di Desa Jetis Kecamatan Bandungan Kabupaten Semarang*, (Online), (<http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/abdima/article/view/26>), diakses 25 Januari 2016)
- Ronny, 2014. *BPN: Sengketa Lahan Di Kalteng Bertambah 33 Kasus*, (Online), (<http://kalteng.antaranews.com/berita/229837/bpn-sengketa-lahan-di-kalteng-bertambah-33-kasus>), diakses 20 Maret 2016)
- Trisna Monica Sihotang, 2015. *Kasus Sengketa Tanah Ulayat di Kabupaten Nabire, Papua*, (Online), (<http://dokumen.tips/documents/kasus-sengketa-tanah-ulayat-di-kabupaten-nabire.html>), diakses 20 Maret 2016)